

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,	
 DAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1. Kualitas Produk	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	37
2.2. Review Penelitian Terdahulu	47
2.3. Kerangka Pemikiran	61
2.4. Hipotesis	64
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	65
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	65
3.2. Metode Penelitian	65
3.3. Operasional Variabel	66

3.4. Populasi dan Sampel	71
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	72
3.5.1. Uji Instrumen	72
3.5.2. Uji Asumsi	75
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3.5.5. Analisis Regresi Linier Sederhana	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	80
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	84
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	84
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	88
4.3 Uji Asumsi Dasar.....	100
4.4 Analisis Regresi.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Saran Operasional.....	119
5.2.2 Saran Akademis.....	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Indeks Produksi Industri Besar dan Sedang Periode Tahun 2006 – 2010.....	1
Tabel 1.2	Perkembangan Usaha Restoran Berskala Menengah dan Besar Tahun 2007-2009	2
Tabel 1.3	Usaha Pariwisata Bidang Restoran dan Bar Berdasarkan Jenis Masakan Pada Bulan Februari 2010 di DKI Jakarta	3
Tabel 1.4	Persentase Penjualan Makanan Restoran D'Cost Dari Tahun 2006 Sampai Tahun 2010	6
Tabel 2.1	Matriks <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	59
Tabel 3.1	Operasional Variabel	68
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	85
Tabel 4.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	85
Tabel 4.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	86
Tabel 4.4	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Z)	86
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	88
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	92
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	98
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	100
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	101
Tabel 4.12	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan	

dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	101
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	102
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedasitas	103
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 1.....	104
Tabel 4.17 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1.....	106
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 2.....	106
Tabel 4.19 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2	108
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	109
Tabel 4.21 Hasil Uji F	111
Tabel 4.22 Hasil Analisis Determinasi	112
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 4	113
Tabel 4.24 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 4.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Pelayanan Sebagai Proses	21
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan pelanggan	26
Gambar 2.3	Hipotesis Skripsi Rachmad Hidayat	51
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	64
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	81
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner
2	Hasil Uji Validitas
3	Hasil Uji Realibilitas
4	Analisis Deskriptif
5	Uji Normalitas
6	Uji Linearitas
7	Uji Multikolinearitas
8	Uji Heterokedastisitas
9	Analisis Regresi Linear Sederhana
10	Analisis Regresi Linear Berganda